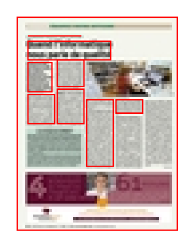




N° et date de parution : 1120720 - 24/09/2012
Diffusion : 22000
Périodicité : Bi-hebdomadaire
QuotidienduPhar_1120720_28_8.pdf
Page : 28
Taille : 48.74 %
608 cm2

Site Web : http://www.quotipharm.com/

UN NOUVEAU LOGICIEL POUR L'OFFICINE

Quand l'informatique nous parle de qualité

Améliorer les processus de la pharmacie, aider à la décision et formaliser toutes démarches qualité que les officines souhaitent mener, notamment dans le cadre de la certification ISO 9001, tels peuvent être les usages de l'informatique officinale. Pharmagest, Alliadis, ou encore Asap Pro, tout nouvel acteur du marché de l'édition informatique pharmaceutique, proposent avec ces objectifs des outils dédiés à ces tâches.

L'INFORMATIQUE va-t-elle apporter une nouvelle brique essentielle au management de la pharmacie ? C'est en tout cas l'intention d'Asap Pro, un cabinet de conseil plutôt habitué aux grandes entreprises qui a décidé de se pencher sur le cas particulier des officines. *« On nous a posé la question un jour : ne serait-il pas possible de mettre en place un projet spécifique au secteur de la pharmacie ? »*, raconte Sylvain Spenlé, directeur général associé d'Asap Pro. Compte tenu des mutations auxquelles font face les pharmacies, il est apparu que le savoir-faire de la société en matière de conseil et d'organisation à travers les outils informatiques pouvait être adapté aux besoins des officines. Le résultat, c'est Pharmaprocess, un nouveau logiciel qui permet de mieux gérer les process de la pharmacie afin de les améliorer, de guider les officines à mieux gérer la qualité et, pour celles qui le souhaitent, à travailler sur les différentes certifications, notamment la norme ISO 9001, à laquelle de plus en plus sont candidates.

Un véritable mode d'emploi de l'officine. *« Nous avons cherché à formaliser par des schémas l'ensemble des indicateurs de performance de l'officine, et ce de manière générique pour qu'ils puissent s'appliquer à n'importe quelle officine, dès lors que se présente à elle une problématique de management, disons, à partir de quatre postes »* explique Sylvain Spenlé. *« Nous proposons une bibliothèque de référentiels disponibles à l'ensemble des métiers de la pharmacie et qui permettent d'obtenir une traçabilité de tout ce qui est fait. Un sirop qui explose dans l'enceinte du robot ? On identifie le problème et on l'enregistre. Un promis non délivré ? Idem. L'action corrective est notée, et évite ainsi que le problème ne se reproduise à l'avenir. »*

Autres avantages selon le directeur général associé de la société, ces process intégrés, décrits et personnalisés pour chacun servent non seulement dans le quotidien, mais aussi dès lors qu'un événement se présente, de l'arrivée d'un nouveau membre de l'équipe, qui sait ainsi d'emblée quel est son rôle, jusqu'à la reprise d'une pharmacie qui permet au repreneur de disposer d'un véritable « mode d'emploi », selon l'expression de Sylvain Spenlé.

Est-ce que pour autant Pharma Process représente une nouveauté absolue dans la gestion informatique des officines ? *« Cela fait des années que l'on travaille sur l'amélioration des process des pharmacies »*, répond ainsi Sophie Roussel, directrice marketing et communication d'Alliadis. Des process qui permettent de gagner du temps au comptoir grâce à une amélioration de la productivité et une aide à la dispensation, une meilleure gestion du *back-office* grâce par exemple à Stocklight, une sorte d'automate qui réduit sensiblement le temps de recherche du médicament, aide à l'achat, externalisation de la gestion du tiers payant ; au total, l'éditeur dispose de différents outils qui lui permettent d'aller au-delà de son strict métier d'éditeur de gestion et d'optimiser le fonctionnement des officines.





N° et date de parution : 1120720 - 24/09/2012
Diffusion : 22000
Périodicité : Bi-hebdomadaire
QuotidienduPhar_1120720_28_8.pdf
Page : 28
Taille : 48.74 %
608 cm2

Site Web : http://www.quotipharm.com/

Ergonomie des indicateurs. Même constat de la part de Pharmagest qui insiste plutôt sur les tableaux de bord et les indicateurs proposés : *« ils sont très larges, portent sur toutes les données économiques de l'officine, et sur toutes les statistiques qui aident le pharmacien dans le pilotage de son entreprise : celles relatives au management, à la politique d'achat, à la qualité de la dispensation… »*, souligne Jérôme Lapray, directeur commercial. Celui-ci ajoute que l'outil décisionnel proposé par Pharmagest fonctionne avec Oracle Business Intelligence, grand nom de la base de données. *« La donnée brute en elle-même n'a aucun sens, il faut la comparer. »* La faire parler en quelque sorte par le biais d'outils d'aide à la décision. Pour autant, Pharmagest ne propose pas d'aide informatique aux démarches qualité des pharmacies, *« démarches qui constituent sans doute une tendance lourde et pour laquelle il faudra faire évoluer le logiciel »* précise Jérôme Lapray. Ce n'est donc pas comme si Asap pro arrivait en terrain vierge, les éditeurs occupent depuis longtemps ce créneau de la gestion de la qualité et de la performance, au sens large. Il ne se pose d'ailleurs pas en concurrent direct, puisqu'il ne propose aucune fonction de gestion pure. Là où il peut en effet séduire des titulaires, c'est au niveau de l'ergonomie des indicateurs proposés et de leur capacité à visualiser le management et les processus qualité, selon Sylvain Spenlé, qui promet par ailleurs une « meilleure rentabilité ». Le fait est que la formalisation des différents process de l'officine a au moins un avantage, celui de se préparer à une éventuelle certification sans forcément faire intervenir des compétences externes, au contraire des autres logiciels. Le fait de visualiser tous les process, de les améliorer, permet aussi de maîtriser le timing d'une démarché liée à une certification. *« Chacun peut aller à son rythme »*, précise Sylvain Spenlé. Pharma Process est disponible en mode *cloud*, donc sous forme de loyer mensuel à partir de ce mois-ci.

>HAKIM REMILI





N° et date de parution : 1120720 - 24/09/2012
Diffusion : 22000
Périodicité : Bi-hebdomadaire
QuotidienduPhar_1120720_28_8.pdf
Page : 28
Taille : 48.74 %
608 cm2

Site Web : http://www.quotipharm.com/

« La conduite du changement est une approche nouvelle »

Didier Maarek, titulaire de la pharmacie de l'Hôtel de Ville à Boulogne-Billancourt, dans les Hauts de Seine, a fait partie des pharmacies qui ont testé Pharma process avant sa commercialisation. Il témoigne de l'expérience.

« J'avais besoin d'un logiciel qui me permette de travailler sur la qualité en vue de l'obtention de la norme ISO 9001, aussi bien pour mon officine qu'à destination de mon groupement, Pharmadom. Il y a bien d'autres solutions, notamment celle de passer par des audits, mais j'ai trouvé le logiciel Pharma Process bien fait et pédagogique, il a apporté une bonne connaissance des process de l'officine. Il a également contribué à renforcer la rigueur des équipes au comptoir et à structurer notamment le discours de l'ensemble du personnel vis-à-vis des patients. »

« La conduite du changement est une approche nouvelle pour tout le monde dans le domaine de la pharmacie, et il est important que cela ne bouscule pas les officines et leurs équipes. D'où l'importance de pouvoir gérer les changements à son rythme. Depuis six mois que j'ai expérimenté le logiciel, j'ai pu modifier notre approche au niveau du front office. La prochaine étape sera celle du back-office, et notamment la réception des commandes. Il est cependant encore un peu tôt pour en évaluer l'impact sur la rentabilité.»


S. TOUBON

La certification ISO 9001 peut être assistée par votre informatique